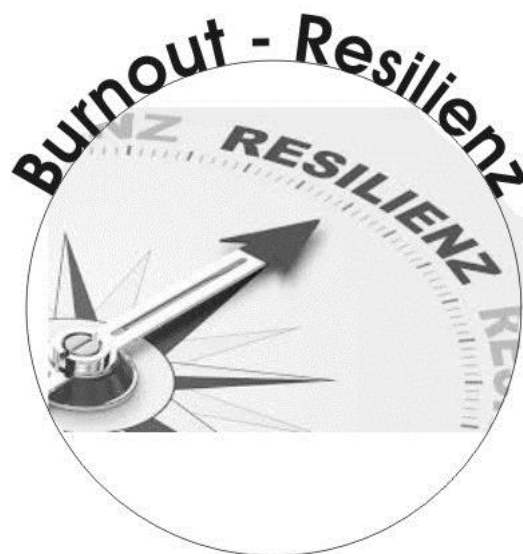




TelefonSeelsorge

Einblicke...



TelefonSeelsorge Fulda
Jahresbericht 2015

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

“Burn-on statt Burn-out!” In unserem Jahresbericht 2015 gehen wir der Frage nach, wie man einem Burnout vorbeugen kann, wie präventives Verhalten aussieht und ob Resilienz dabei helfen kann. Sie finden auch wieder Informationen zur Statistik der Gespräche sowie zu den Grundsätzen der TelefonSeelsorge.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen vom ganzen Team



Dagmar Ehrhardt, Pfarrerin



„Ich glaube aber, dass es gerade in dieser oft so lauten und schnellen und uns mit Eindrücken und Informationen überflutenden Welt auch weiterhin diese anderen Orte geben muss: Räume der Stille, der Verlangsamung für die oft rastlos umherwandernden Gedanken. Gedankenräume, in denen nichts an einem zerrt. Meine Bilder wollen nicht überwältigen oder ein bestimmtes Erleben erzwingen. Ich hoffe, man kann in ihnen einfach nur sein oder sich eine Weile in Ruhe einer Idee hingeben. Was schwer genug ist.“

(Quint Buchholz in einem Gespräch mit Dagmar Giersberg für das Goethe-Institut e.V., www.goethe.de/ins/ru/lp/kul/dur/buc/inh/de9846597.htm).

Resilienz und Burnoutprävention

Einleitung

Rund 37% der Anrufe bei der Telefon-Seelsorge Fulda hatten in 2015 psychische Probleme zum Thema. Das spiegelt die gesellschaftliche Wirklichkeit wider. Laut einer Studie aus dem Jahr 2010 hatte schon jeder/jede vierte Deutsche die Diagnose „Burnout-Syndrom“ erhalten. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) berichtet, dass im letzten Jahr die Anzahl der Erkrankungen an Burnout sogar vor der Anzahl der Krebserkrankungen stand.

Der folgende anonymisierte Anruf bei der TelefonSeelsorge ist keine Ausnahme: *“Es traf mich aus heiterem Himmel. Gut 20 Jahre arbeitete ich in diesem großen Betrieb. Kunden, Kollegen und Vorgesetzte waren mit meiner Arbeit, die ich sehr gern und auch gut gemacht habe, zufrieden. Auch ich war zufrieden und seelisch ausgeglichen. Vor einigen Monaten brach alles zusammen. Meine Beziehung war in die Brüche gegangen, in meinem Haus hatte ich einen schweren Wasserschaden, vor allem aber wechselte meine Firma den Eigentümer. Es gab innerbetriebliche Umstrukturierungen und ich wurde auf einen anderen Arbeitsplatz gesetzt. Meine eigenständige, verantwortungsvolle und ordentliche Arbeitsweise war wohl nicht mehr gefragt. Als ich protestierte und mithilfe der Mitarbeitervertretung zurück auf meinen alten Platz wollte, bekam ich zunehmend Probleme und Abmahnungen. Nun leide ich unter Schlafstörungen, habe zu nichts mehr Lust, fühle mich depressiv. Mein Hausarzt war sehr verständnisvoll und hat mich erst einmal krankgeschrieben. Ich weiß nicht, wie es weitergehen soll.“*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge nehmen an Fortbildungen teil, um die Anrufenden mit den unterschiedlichsten Themen hilfreich und kompetent begleiten zu können. In 2015 wurde ein Fortbildungswochenende zum Thema „Mit Resilienz den Herausforderungen des Lebens begegnen“ angeboten. Als Referentinnen konnten Lara Pietzko und Corinna Schumm von den Heiligenfeld Kliniken in Bad Kissingen gewonnen werden, die sowohl in das Phänomen „Burnout“ und dessen Prävention als auch in das Thema Resilienz einführten. Im Folgenden beziehe ich mich u.a. auf ihre Ausführungen.

Burnout

Burnout beschreiben Pietzko und Schumm als ein Erschöpftsein, Entmutigtsein und Entseeltsein. Von der WHO wird Burnout nicht als Krankheit anerkannt. Seit 2004 spricht sie aber vom Burnout-Syndrom, das sich als Zusatzziffer im Z-Bereich der Internationalen Klassifizierung von Krankheiten (ICD-10) befindet. Es kann daher nur als Zusatz zu einer anderen psychischen Erkrankung diagnostiziert werden. So heißt es dann z.B. „Mittelgradige Depressive Episode bei Burnout-Syndrom“. Ein Burnout ist kein Zustand, sondern ein Prozess, der sich zumeist über Jahre hin entwickelt, wobei die Leistungsfähigkeit immer mehr abnimmt wie auch die seelische Gesundheit bis zum völligen Zusammenbruch mit emotionaler und körperlicher Erschöpfung. Dieser Prozess führt zu einer psychischen oder psychosomatischen Erkrankung.

Das Krankheitsbild ist diffus und die Symptome sind vielschichtig. Manche

Menschen bekommen einen Hörsturz, Drehschwindel oder Schlafstörungen. Andere leiden unter Angstzuständen, Herzbeschwerden oder kippen einfach um. Das tückische am Burnout ist, dass Betroffene es selbst nicht merken, dass sie auf dem Weg sind auszubrennen. Deshalb würden sie einen beginnenden Burnout auch nicht ernstnehmen. Erst wenn der Zusammenbruch erfolgt ist, dann ist die Sache klar.

Dennoch: „Es gibt Warnsignale“ und zwar sind das sämtliche psychosomatische Reaktionen, die man sich vorstellen kann wie z.B. Schlafprobleme, Rückenschmerzen, Herzrasen, verstärkte Reizbarkeit, verringerte emotionale Belastbarkeit, oder auch Konzentrationsstörungen, Zynismus, vermehrte Konflikte, auch vermehrter Alkohol- oder Tablettenkonsum u.a. mehr.

Als die drei zentralen Merkmale für einen Burnout nannten die Referentinnen:

Die Person hat das Gefühl, von bestimmten Anforderungen im Beruf oder einer anderen Tätigkeit, wie z.B. der Pflege von Angehörigen, überfordert zu sein. Sie befindet sich in Dauer-
spannung und Stress, sie fühlt sich leer und entmutigt. Dies nennen sie „Emotionale Erschöpfung“.

Weiterhin hat die Person eine distanzierte und zynische Haltung in ihrem Tätigkeitsfeld, die Menschen, die ihr begegnen, werden zu Objekten. Zum Beispiel hat ein Jugendreferent plötzlich keine Muße mehr, sich mit den Problemen seiner Kleingruppe zu

konfrontieren und zieht sich innerlich von den Jugendlichen zurück. Man spricht von „Depersonalisierung (Entfremdung)“.

Außerdem hat die Person das Gefühl, keine Erfolge mehr zu erzielen und keine Verantwortung mehr tragen zu können. Sie zweifelt am Sinn der Arbeit.

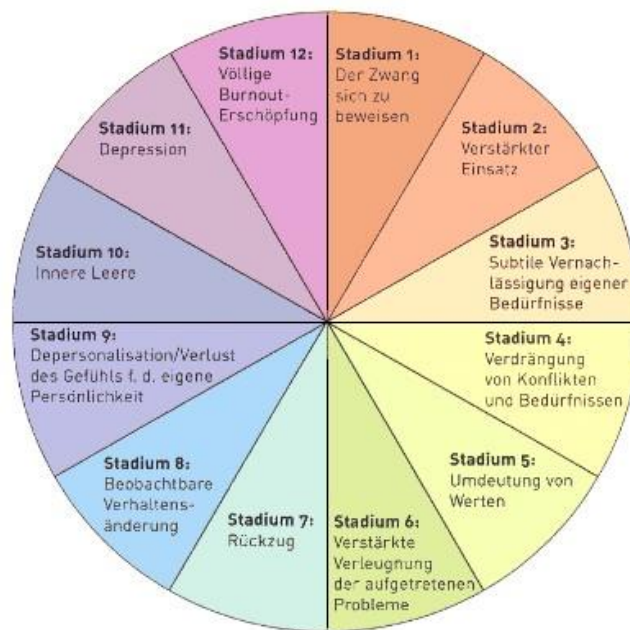
Der Psychoanalytiker Herbert Freudenberger benutzte 1974 erstmalig den Begriff Burnout in einer wissenschaftlichen Publikation über emotional erschöpfte Mitarbeiter im sozialen Dienst. Mit seiner Kollegin Gail North entwickelte er ein Burnout-Modell, das in zwölf Phasen eingeteilt wird, (siehe Schaubild)

Pietzko und Schumm wiesen darauf hin, dass ab Stufe 6 professionelle Hilfe notwendig sei

in Form von Supervision, psychologischer Beratung o.ä., ab Stufe 9 eine Änderung der Lebensgestaltung, evtl. ein Berufswechsel und in Stufe 11 ein Klinikaufenthalt, da dann auch Suizidgefahr bestehe.

Als Ursachen für Burnout benannten die Referentinnen

die Abnahme sozialer Bindungen und die schwindende Fähigkeit, Bindungen einzugehen. Was zur Folge habe, dass Menschen nicht mehr in soziale Systeme eingebunden seien und sich nicht auf tragfähige Beziehungen verlassen könnten. Des Weiteren gelten individueller und gesellschaftlicher Stress als ursächliche



Belastung des Einzelnen auf der psychosozialen Ebene.

Stress als Ursache für Burnout ist vielschichtig. Es besteht zum einen eine hohe Anforderung von außen an die Person und auch eine hohe eigene Leistungsbereitschaft. Die Menschen sind sehr engagiert mit hohem Idealismus und bestrebt alles richtig zu machen. Sie können oder wollen nicht „Nein“ sagen. Auch Informationsüberflutung, seelische Verletzungen, oder Konsumverführung können solche Stressfaktoren werden. Zum Stress kommt es, wenn der Wechsel zwischen Anspannung und Entspannung nicht mehr funktioniert, wenn die eigenen Bedürfnisse und Wünsche vernachlässigt werden und wenn die Betroffenen glauben, genau damit, das zu tun, was von ihnen erwartet wird.

Die Referentinnen wiesen auf die „Freizeit-Falle“ hin und zitierten Albert Pietzko: „Burnout ist nicht die Folge von zu viel Arbeit, sondern von zu viel entseelter Arbeit.“ Wer nun als Reaktion auf den oben genannten Stress auch noch in der Freizeit sehr aktiv werde, nach dem Motto „Arbeit ist schlecht – Freizeit ist gut“ unterliege einem Trugschluss. Denn der erhöhte Freizeitausgleich bringe die „Work-life-balance“ aus dem Gleichgewicht und führe wiederum zu Stress.

Im Folgenden beschäftigten wir uns mit den Fragen, wie man einem Burnout vorbeugen kann, wie präventives Verhalten aussehen muss und ob Resilienz dabei helfen kann.



Resilienz

Resilienz ist ein Modewort unserer Zeit, kommt aus dem lateinischen „resilire“ und bedeutet zurückspringen, abprallen.

Verwendet wird es eigentlich in der Materialkunde: Wenn man z.B. einen Schwamm biegt und knautscht, springt das Material danach wieder in die alte Form zurück, ohne Schaden genommen zu haben. Inzwischen ist der Begriff ein Synonym geworden für seelische Widerstandskraft, Belastbarkeit, Flexibilität, Spannkraft und Anpassungsfähigkeit. Er beschreibt die Fähigkeit, Krisen durch Rückgriff auf persönliche und sozial vermittelte Ressourcen zu meistern und als Anlass für die eigene Entwicklung zu nutzen.

Die amerikanische Entwicklungspsychologin Emmy Werner fand schon vor über 60 Jahren Einflussfaktoren heraus, die das Risiko von psychosozialen Störungen und Erkrankungen mindert oder verhindert. Im Rahmen einer Studie auf der hawaiianischen Insel Kauai beobachtete sie vier Jahrzehnte lang rund 700 Jungen und Mädchen, deren Chancen auf ein erfolgreiches Leben durch Armut, Vernachlässigung und Misshandlung schlecht waren. Häufig waren die Ehen der Eltern zerrüttet, es mangelte an Geld und viele

Väter waren alkoholabhängig. Erwartungsgemäß hätte man den Kindern ein ebenso schweres Leben vorausgesagt, doch die Langzeitstudie bot eine große Überraschung: Auch wenn die Startbedingungen noch so schlecht sind, meistern manche Menschen ihr Leben gut. Ein Drittel der Kinder von Kauai wuchs zu selbstbewussten, fürsorglichen und leistungsfähigen Erwachsenen heran mit Beruf und guten persönlichen Beziehungen. Die starken Kinder von Kauai hatten etwas, das die anderen nicht hatten: Es gab zumindest eine liebevolle Bezugsperson, die sich um sie kümmerte, wobei die Vertrauensperson nicht unbedingt Mutter oder Vater sein musste, sondern auch eine Tante, ein Lehrer, eine Nachbarin konnten diese Rolle füllen. Als schützende Faktoren fand Werner das Vorhandensein einer vertrauensvollen emotionalen Beziehung und das Eingebettetsein in gute soziale Bindungen außerhalb der Familie, z.B. in der Schule.

In den letzten 15 Jahren ist die Forschung zu Resilienz nahezu explodiert. Grundlage dazu war auch das Salutogenese-Konzept des amerikanischen Medizinsoziologen und Stressforschers Aaron Antonovsky, das er in den 1970er Jahren entwickelte. Er fragte nicht entsprechend der Schulmedizin und Pathogenese „Warum ist der Mensch krank geworden?“, sondern umgekehrt „Was hält ihn gesund?“ Mit heutiger Begrifflichkeit gesagt: „Was macht ihn resilient?“ So kam er auf das „Kohärenzgefühl“ (sense of coherence), das in etwa unserem deutschen Begriff des Urvertrauens nahekommt. Wenn dieses Gefühl, was auch als Kohärenzsinn bezeichnet wird, stark ausgeprägt ist, dient es der Gesunderhaltung. Drei Aspekte bestimmen dieses Grundgefühl: Verstehbarkeit, Handhabbarkeit und Sinnhaftigkeit.

Menschen haben also das Gefühl, das Leben und was ihnen begegnet, zu verstehen, es erklären und strukturieren zu können. Sie sind überzeugt, die Dinge handhaben zu können, bzw. ausreichend persönliche, soziale und materielle Ressourcen zur Bewältigung von Herausforderungen zu haben. Schließlich glauben sie an die Sinnhaftigkeit ihres Tuns und können sagen „mein Leben macht Sinn“. Im Gegenteil dazu wird der Kohärenzsinn sehr geschwächt bzw. angegriffen, wenn Menschen in eine Krise kommen. Bei einem Todesfall z.B. sagen sie: „Ich kann es einfach nicht verstehen“, „Wie soll ich das bloß bewältigen“ und „mein Leben hat doch nun keinen Sinn mehr“. Weshalb es dann auch zu sämtlichen körperlichen und psychischen Stress Symptomen kommen kann, die oben auch als „Warnsignale“ für einen Burnout genannt wurden. Es dauert eine Zeit der Trauer, bis die Person psychosomatisch und ganzheitlich wieder im Gleichgewicht ist. Je besser die Krise für sie verständlich wird und je eher sie auch einen Sinn darin sehen kann, desto schneller findet sie einen Weg heraus. Dieses sagt dann etwas über die Stärke ihres Urvertrauens aus, das zwar vorübergehend gestört war, aber nie ganz verloren gegangen war.

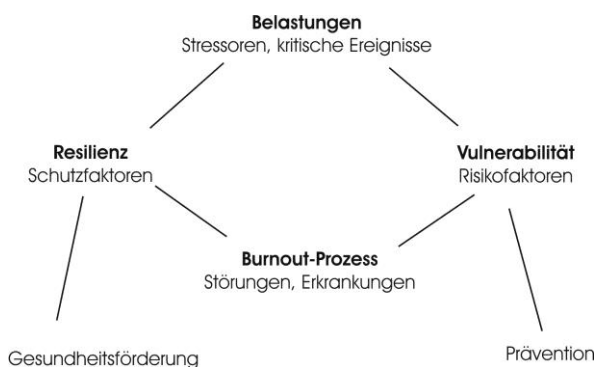
Auch das Konzept der „Logotherapie“ des Psychiaters, Neurologen und Holocaust-Überlebenden Victor Frankl wurde zur Grundlage heutiger Resilienzforschung. Frankl beschäftigte sich mit der Freiheit des Willens und der Suche nach dem Sinn im Leben.

In heutigen Resilienzratgebern und Trainings sind verschiedene Lehren und Modelle verwoben und es gibt viele Schnittmengen.

Burnout-Prävention

Frau Dr. Plößl, die in 2013 die Fortbildung „Persönlichkeiten“ für die TelefonSeelsorge gestaltete und wonach unser gleichlautender Jahresbericht erschienen war, hatte das „Verletzlichkeit-Stress-Modell“ erläutert, das auf Vulnerabilität basiert. Vulnerabilität bzw. Verletzlichkeit bezeichnet in der Psychologie eine individuelle Disposition der Person, die angeboren oder biologisch entstanden und durch psychosoziale Entwicklungsbedingungen bestimmt wird. Diese Disposition kann das Auftreten einer Störung bzw. eine Erkrankung der Person begünstigen. Das komplexe Modell beschreibt das Zusammenspiel von Verletzlichkeit, eigenen Risikofaktoren, äußeren Stressfaktoren und mangelnden Schutzfaktoren.

Es besitzt mittlerweile Gültigkeit für die Erklärung der meisten Arten von psychischen Erkrankungen. Und somit auch für die Erklärung der Gesunderhaltung.



Sich selber kennenlernen

Ein gutes Maß an Selbsterfahrung und Selbstkenntnis „Sich um sich selber kümmern“ ist wichtiger Bestandteil von

Gesunderhaltung und Prävention. Deshalb stellten wir uns folgenden Fragen: Kenne ich mich eigentlich selbst? Was ist meine eigene individuelle Disposition, also „wie bin ich gestrickt“, zu welcher Art von Persönlichkeit gehöre ich? Wo sind meine wunden Punkte auf der körperlichen Ebene, wo bin ich häufig krank? Was sind typische Krankheiten für mich? Wo bin ich empfindlich oder verletzlich im Umgang mit anderen Menschen? Was sind meine Risikofaktoren? Was kann ich gut? Wo liegen meine Stärken und Schwächen? Wie ist meine persönliche Grundhaltung, welche Einstellung habe ich? Und: Sehe ich das Glas als halb voll oder als halb leer an?

Stressauslöser vermeiden

Es geht auch darum, die individuellen Auslöser aufzuspüren, erklärten uns die Referentinnen. Deshalb lauten die Fragen: Was sind für Sie Stressfaktoren? Was löst bei Ihnen den Stress aus? In welchen Situationen fühlen Sie sich gestresst? Wie reagieren Sie auf Stress in der Arbeit? Welche Symptome treten bei Ihnen auf, wenn Sie gestresst sind? Wie könnten Sie den Stress bewältigen?

Zur Burnoutprävention ist es wichtig, den eigenen inneren Antreibern zu „widersprechen“, das „Nein-Sagen“ zu lernen und Abgrenzung „das geht jetzt nicht!“ Es benötigt Ehrlichkeit und Selbstkritik, um die inneren Antreiber überhaupt zu erkennen, die solange von innen heraus wirken, bis sie einen Namen bekommen und beseitigt werden können. Häufig sind es Leitsätze aus der Kindheit, die von den Eltern übernommen wurden. Wie z.B.: „Ich brauche mehr Anerkennung. Ich darf keinen Fehler machen.“ Auch die Faktoren Zeit und Ordnung können Stress auslösen, weshalb eine gute Zeitplanung und ein Ordnungssystem Stress reduzieren.

Stressausgleich

Schumm und Pietzko erläuterten, dass statt völliger Stressvermeidung eine gute Balance und Ausgleich empfehlenswert ist. Viele Tipps und Übungen scheinen „Binsenweisheiten“ zu sein, aber regelmäßig durchgeführt können sie vor Burnout schützen: Finden Sie passende positive Leitsätze, die ihnen helfen, Stress abzubauen z.B. „Ich bin nicht auf der Welt, um die Erwartungen anderer zu erfüllen“, „Ich mache alles, aber eins nach dem anderen, Schritt für Schritt“, „Ich plane meine Erholungsphasen, genau wie meine beruflichen Pflichten“ oder „die Qualität meiner Gedanken bestimmt die Qualität meines Lebens“ und „Herr heile mich von meinen auf Angst basierenden Gedanken“. Lernen Sie eine Entspannungsmethode z.B. Progressive Muskelentspannung, Autogenes Training, Yoga, Meditation und Gebet o.ä. Bereits mit 20 Minuten Übung am Tag können Sie dem Burnout Syndrom vorbeugen. Gehen Sie spazieren, gönnen Sie sich ein Bad in der Badewanne oder entspannen Sie zu Ihrer Lieblingsmusik. Sorgen Sie für regelmäßige körperliche Bewegung, denn wir Menschen sind mit unserem Körper für die Bewegung geschaffen. Der Stress kann nicht mehr durch körperliche Arbeit abgebaut werden und staut sich an. Machen Sie daher mindestens zweimal pro Woche Sport. Sorgen Sie für ausreichend Schlaf, denn dies ist eine der Voraussetzungen für einen gesunden Menschen. Im Schlaf regeneriert der Körper und das Gehirn verarbeitet das Erlebte. Für einen guten Schlaf empfiehlt sich vor dem Schlafen ein Tee und ruhige Musik. Machen Sie regelmäßig Pausen an der Arbeit und trinken und essen Sie genug über den Tag verteilt. Zur Wahrnehmungsübung eignet sich die Natur im Wechsel der Jahreszeiten.

Bewegen Sie sich draußen und nehmen Sie mit allen Sinnen wahr: Riechen, Schmecken, Fühlen, Hören. Gönnen Sie sich regelmäßige Auszeiten mit ihrem Partner oder regelmäßige Physiotherapie oder Massagen. Denn der direkte Körperkontakt beruhigt den Körper und die Seele. Begeben Sie sich in Gemeinschaft, erleben Sie Zugehörigkeit. Pflegen Sie Gespräche und Austausch in der Familie oder unter Freunden, vom Small-Talk bis zu tief sinnigen Gesprächen. Lernen Sie den Augenblick wieder wahrzunehmen und zu genießen, ein gutes Essen, eine schöne Atmosphäre u.ä.

Kraftquelle Werte

Victor Frankl fand das Vorhandensein eines Sinn- und Wertegefühls als überlebensnotwendig heraus. Antonovsky bestätigte ausgehend vom Kohärenzgefühl eines Menschen, dass Gesundheit auch abhängig ist von der persönlichen Überzeugung und Einstellung. Psychologische Studien der 1990er Jahre haben eindeutig belegt, dass Spiritualität und Glaube sich positiv auf Gesundheit und Heilung auswirken. Seitdem beschäftigen sich ursprünglich religionskritisch eingestellte psychotherapeutische Richtungen auch vermehrt mit den Fragen nach dem Sinn und persönlichen Werten.



Sorgen kann man teilen.

TelefonSeelsorge
0800/111 0 111
0800/111 0 222
www.telefonseelsorge.de

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Die Deutsche Telekom ist Partner der TelefonSeelsorge.

Am Telefon

Ehrenamtliche Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger stehen im Dienst der christlichen Nächstenliebe und sind für Anrufende da, wie sie auch für sich selbst sorgen. In der einjährigen Ausbildung bei der Telefonseelsorge haben sie in der Gruppe und bei Übungen zur Selbsterfahrung viel über die eigene Persönlichkeit gelernt. Die Kenntnisse eigener Schwächen und Stärken bzw. eigener Stressfaktoren und Resilienzen sind nötig, um sich auch am Telefon gegen Überforderung abzugrenzen. Telefonseelsorger sind sehr geduldig und geben den Gesprächen Zeit und Raum zur Entfaltung, um zu verstehen, worum es geht und wie eine Lösung oder Hilfe aussehen könnte.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge sind in der Lage, in den Gesprächen psychische Belastungen wie z.B. Burnout bei dem Anrufer oder der Anruferin wahrzunehmen und ansprechen. Sie ermutigen, über ihre Situation zu sprechen und sorgen so für eine Enttabuisierung. Sie versuchen den Anrufer aktiv zu unterstützen und verbliebene Kräfte und Kompetenzen herauszufinden. Sie klären ab, ob ein soziales Umfeld ihnen Zugehörigkeitsgefühl vermitteln kann. Sie weisen darauf hin, dass sich möglichst keine Opferidentität manifestieren sollte. Sie empfehlen professionelle Hilfe und verweisen auf Beratungsstellen und Therapieangebote.

Während und nach einem Gespräch sind die Mitarbeitenden in gutem Kontakt mit sich selbst. Um das Gehörte zu verarbeiten und für ein nächstes Gespräch wieder frei zu werden, hat jede und jeder im Dienst eigene Möglichkeiten und Ressourcen zur Entspannung und zum Kraftfinden. Sei es die Tasse Tee, der Blick aus dem Fenster, Ruhe und Gebet oder ein paar Schritte Bewegung.

Zur Aufarbeitung schwieriger und belastender Gespräche treffen sich alle Mitarbeitenden regelmäßig in Supervisionsgruppen. Außerhalb dieser Gruppentermine stehen ihnen die hauptamtlich Mitarbeitenden zur Verfügung oder auch die anderen Mitarbeitenden für eine kollegiale Beratung und Unterstützung. Im System der Telefonseelsorge wird die Fürsorgepflicht der Hauptamtlichen für die ehrenamtlich Mitarbeitenden und die Wertschätzung ihrer Arbeit sehr ernst genommen. Die Wahrnehmung eigener Schutzfaktoren und Resilienzen wird eingeübt um sich vor Stress, Selbstausschöpfung und Überforderung zu schützen. Die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit den Arbeitsbedingungen und dem „Betriebsklima“ in der TS wird in Abständen immer wieder ermittelt. Es darf an dieser Stelle gesagt werden: Mitarbeitende bei der Telefonseelsorge gaben bundesweit Rückmeldung, dass sie sehr zufrieden mit ihrem Ehrenamt sind.

Fazit

Liebe Leserin, lieber Leser, was sind Ihre Kraftquellen, aus denen Sie schöpfen können? Was sind ihre Schutzfaktoren? Welche können Sie ausbauen? Welche Ressourcen wollen Sie neu erlernen? Zu meinen Ressourcen gehören auch der Glaube und das Gebet dazu. Es sind Schutzfaktoren, die mich in allen Wechselfällen des Lebens resilienter machen. Ich betrachte mein Leben in einem größeren Zusammenhang, der mir Halt und Orientierung bietet. Ich teile die Christlichen Werte und erkenne die Hilfestellung von Gott, wie ich mich vor Erschöpfung schützen kann: Einen Tag in der Woche sollen wir ruhen. Wir dürfen uns selbst lieben – sonst wäre das Gebot „Liebe

deinen Nächsten wie dich selbst“ nicht möglich – und wir dürfen uns immer wieder bewusst machen, dass für Gott der Glaube zählt, und nicht die eigene Leistung. Das Gottesbild eines liebenden Gottes, der uns Menschen vorurteilsfrei annimmt, der uns zuhört, der für die Welt und unsere Zukunft nur Gutes im Sinn hat, kann eine motivierende Kraftquelle sein.

Kritisch möchte ich noch anmerken, dass meiner Meinung nach Resilienzkonzepte vielfach dazu missbraucht werden, Menschen an unsere unmenschlicher und unsozialer werdende Gesellschaft anzupassen. Der Druck wird in allen Bereichen immer größer. Aber warum die Arbeit krank macht und Menschen am Arbeitsplatz zusammenbrechen oder warum sie den Eindruck haben nach Strukturveränderungen und Firmen Fusionen nicht mehr gebraucht zu werden, danach wird nicht gefragt. Die Verhältnisse werden nicht mehr kritisiert. Nicht die Umstände werden als krankmachend analysiert und dann geändert oder verbessert, sondern die Menschen gelten als den Umständen nicht mehr gewachsen zu sein. Probleme werden dem Individuum zugeschrieben. Der Einzelne sei selbst schuld, zu schwach, wenn er oder sie nicht mithalten kann. Die unterschiedlichsten Resilienztrainings versuchen ihn dann neu zu stärken und ihn wieder für die Arbeit und das bestehende System fit zu machen. Damit geschieht aber Anpassung statt einer kreativen Widerständigkeit gegen unzumutbare Verhältnisse.

In unserer neo-liberalen Gesellschaft haben sich leider auch Bereiche der Psychologie und Pädagogik dem Diktat des Marktes, dem

herrschenden System und betriebswirtschaftlichen Interessen unterworfen. Ich frage mich wirklich, warum Menschen nicht mehr ermutigt werden, sich für menschenwürdige Arbeits- und Lebensbedingungen einzusetzen? Geht es häufig nur noch um eine individuelle Bewältigung statt darum, politische Lösungen zu finden?

Es wäre ideal, wenn Menschen nach einem Burnout gut mit den eigenen Kräften haushalten und darüber reden könnten. Wo im Außen etwas schief läuft, im Betriebssystem, an der Arbeit, im Umfeld, in der Kirchengemeinde, in einer Beziehung oder Ehe, könnte dank ihrer Erfahrungen analysiert und verbessert werden. Wenn die Kenntnisse über Burnoutprävention und Resilienz auf allen Ebenen verantwortungsvoll umgesetzt werden, kann verhindert werden, dass Idealismus und Engagement in unserer Gesellschaft verloren gehen. Weil unser Zusammenleben nur funktioniert, wenn wir Menschen haben, die nicht ausbrennen sondern „für eine Sache brennen“ und andere begeistern können.

Dagmar Ehrhardt, Pfarrerin



Sorgen kann man teilen.

TelefonSeelsorge
0800/111 0111
0800/111 0222
www.telefonseelsorge.de

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
Die Deutsche Telekom ist Partner der TelefonSeelsorge.

TelefonSeelsorge Fulda

Jahresstatistik 2015

Unter den bundesweit einheitlichen und kostenfreien Rufnummern 0800/111 0 111 oder 0800/111 0 222 war die TelefonSeelsorge Fulda auch 2015 täglich rund um die Uhr erreichbar und hatte ein offenes Ohr für alle Menschen, die ein Gespräch suchten und einen geschützten, leicht erreichbaren Rahmen brauchten.

7.974 Seelsorge- und Beratungsgespräche wurden in 2015 geführt. Auch, dass Anrufende schweigen, aber in der Leitung bleiben, kommt immer wieder vor (711 mal). Wir halten mit Ihnen für eine Weile die Stille aus und ermutigen sie zum Gespräch. Gelingt dies nicht, beenden wir. Vielleicht gelingt es Ihnen beim nächsten Anruf Ihr Anliegen in Worte zu fassen.

Darüber hinaus kamen 1.615 Anrufe, die nicht zum Auftrag der TelefonSeelsorge gehören bei uns an, z.B. Beleidigungen, Provokationen, Sexanrufe u.ä.m. Diese Anrufe werden seitens der TelefonSeelsorge beendet. Außerdem gab es einen hohen Anteil von 2.922 Anrufen, bei denen vom Anrufenden nach der Meldung der TelefonSeelsorge sofort wieder aufgehängt wurde. Dies ist ein Phänomen bei allen niedrigschwelligen Telefonangeboten.

Insgesamt haben sich die Ehrenamtlichen im vergangenen Jahr **13.222** mal gemeldet, das ist etwa 36 mal am Tag.

Nach wie vor wird die TelefonSeelsorge am häufigsten von den Altersgruppen zwischen 30 und 60 Jahren angerufen.

Das seelische Befinden ist das häufigste Gesprächsthema, wobei Ängste und depressive Verstimmungen am meisten thematisiert werden. Einsamkeitsgefühle, aber auch konkrete Einsamkeitserfahrungen sind ebenfalls oft Gesprächsthemen. Zu dieser Themengruppe gehören in der Regel auch diejenigen Anrufenden, die häufiger und über längere Zeiträume, das Beziehungsangebot der TelefonSeelsorge nutzen.

Auch körperliches Befinden wird am Telefon häufig problematisiert.

Beziehungsproblematiken in den verschiedensten familiären Konstellationen, aber auch in den Alltagsbeziehungen waren ebenfalls ein häufiges Gesprächsthema.

Darüber hinaus kamen die verschiedensten Themen zur Sprache, die Menschen bewegen und fanden bei den 75 Ehrenamtlichen ein offenes Ohr.

Die Angaben beziehen sich auf 8.597 Seelsorge/Beratungsgespräche	
Kontaktart	
seelsorgerliche Beratungsgespräche	7.974
Schweigeanrufe	711
nicht Auftrag der TS	1.615
Aufleger	2.922
gesamt	13.222
Altersgruppen bezogen auf Seelsorge/Beratungsgespräche	
Kinder, Jugendliche, bis 14	194
junge Menschen bis 19 Jahre	274
20 – 29 Jahre	655
30 – 39	1.065
40 – 49	1.973
50 – 59	1.598
60 – 69	907
70 – 79	219
über 80	47
unbekannt bzw. nicht einzuschätzen	1.042
Gesprächsthemen mehrfach Nennungen sind möglich	
seelisches Befinden	5.621
Einsamkeit	1.435
familiäre Beziehungen	1.238
körperliches Befinden	1.489
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde)	838
Sinn, Glaube, Werte, Sterben	590



Die TelefonSeelsorge Fulda bietet ihren Dienst seit 1980 an. Sie ist eine Einrichtung des Evangelischen Kirchenkreises Fulda. Seit 1992 erfolgt die Arbeit in Kooperation mit der katholischen Kirche. Die TelefonSeelsorge Fulda versteht ihre Arbeit als Dienst auf der Basis und im Rahmen des christlichen Glaubens.

Grundsätze und Leitlinien

Die TelefonSeelsorge Fulda orientiert sich an den "Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge in Deutschland".

24 Stunden

Die TelefonSeelsorge ist rund um die Uhr, Tag und Nacht auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar.

Anonymität

Jeder Anrufer und jede Ratsuchende kann anonym bleiben. Niemand wird nach seinem Namen gefragt. Auch die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge bleiben anonym.

Vertraulich

Alle Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht. Sie verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die Anrufenden und Inhalte der Telefongespräche.

... ein wichtiger Dienst in der Region

Die TelefonSeelsorge Fulda war im Jahr 2015 rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar. Damit ist die TelefonSeelsorge die einzige Einrichtung in der Region Fulda, die zu jeder Zeit im Bereich der Problembearbeitung und Krisenintervention für Menschen mit Sorgen und Nöten erreichbar ist.

Die TelefonSeelsorge hat eine niedrige Anlauf- bzw. Hemmschwelle.

Qualität

Die TelefonSeelsorge verpflichtet sich, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch entsprechende Aus- und Fortbildungen zu qualifizieren.

Offenheit

Die TelefonSeelsorge Fulda ist offen:

- für alle Anrufenden unabhängig von Konfession, Weltanschauung, Nationalität, Alter und Geschlecht.
- für alle Probleme und Lebenssituationen.

Gebührenfrei

Der Anruf bei der TelefonSeelsorge ist für Ratsuchende kostenfrei. Das Telefonat erscheint auf keiner Telefonrechnung.

